

**PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN  
(TQM) DALAM UPAYA MENINGKATKAN  
SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) PADA  
YAYASAN ATS-TSAQIB PRINGSEWU**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi

**Oleh :**

**RAHMAT MUKHTARIFIN**

**NPM : 1641030173**



**Jurusan: Manajemen Dakwah**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1445 H / 2023 M**

**PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN  
(TQM) DALAM UPAYA MENINGKATKAN  
SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) PADA  
YAYASAN ATS-TSAQIB PRINGSEWU**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi

**Oleh :**

**RAHMAT MUKHTARIFIN**

**NPM : 1641030173**



**Pembimbing I : Dr. Tontowi Jauhari, MM**  
**Pembimbing II: Mulyadi, S.Ag., M. Ag**

**Jurusan: Manajemen Dakwah**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI (UIN)  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1445 H / 2023 M**

## ABSTRAK

*Total quality management* merupakan sebuah pendekatan yang selalu berfokus kepada kepuasan pelanggan maka dari itu *total quality management* selalu melakukan perbaikan terus menerus, sehingga tercapainya sebuah tujuan organisasi dan mampu mempertahankan kualitas sebuah organisasi. Yayasan Ats-Tsaqib adalah salah satu organisasi, yang berada di Kecamatan Gadingrejo Kabupaten Pringsewu. Yayasan Ats-Tsaqib merupakan organisasi yang bergerak dibidang pendidikan. Pendidikan yang berupa IT (Islam Terpadu), tak hanya pendidikan dasar saja yang diajarkan tetapi pendidikan Al-Qur'an juga telah diajarkan di Yayasan Ats-Tsaqib. Dalam pelaksanaannya pendidikan Al-Qur'an lebih di utamakan, oleh sebab itu Yayasan Ats-Tsaqib selalu berusaha untuk mencetak lulusan yang pandai di pendidikan umum dan menghafal Al-Qur'an.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Pendekatan ini menghasilkan data deskriptif terkait dalam upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yaitu para santri Yayasan Ats-Tsaqib. Data dalam penelitian berupa data kualitatif, yaitu sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dengan menggunakan cara analisis interaktif, yaitu dengan tahap pengumpulan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *total quality management* dalam upaya meningkatkan kualitas santri berjalan dengan kurang maksimal karena ditunjang dengan berbagai aspek, yaitu pendidikan yang dibutuhkan, tenaga pendidik yang *professional*, sarana dan prasarana yang memadai, dan pelayanan yang baik. Yayasan Ats-Tsaqib selama ini mampu bersaing dengan cara menerapkan *total quality management*. Oleh sebab itu, banyak dari wali santri Yayasan Ats-Tsaqib merasa puas dengan pendidikan yang telah diajarkan, karena membawa perubahan ke arah yang lebih baik. Namun, penerapan *total quality management* masih kurang maksimal sehingga perlunya perbaikan terus menerus, tidak hanya itu Yayasan Ats-Tsaqib juga perlu melakukan evaluasi kembali dengan merujuk ke Organisasi yang lebih maju dan lebih baik.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmat Mukhtarifin  
NPM : 1641030173  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi berjudul **“Penerapan Total Quality Management Dalam Upaya Meningkatkan Sumber Daya Manusia pada Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu”** adalah benar-benar hasil karya penyusunan sendiri bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 22 Juni 2022

Penulis,



**Rahmat Mukhtarifin**

**1641030173**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN**  
**LAMPUNG**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

*Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131 Telp. 0721 703260*

**PERSETUJUAN**


**Judul** : Penerapan Total Quality Management Dalam  
Upaya Meningkatkan Sumber Daya Manusia  
Pada Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu  
**Nama** : Rahmat Mukhtarifin  
**Npm** : 1641030173  
**Jurusan** : Manajemen Dakwah


**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosahkan dan dipertahankan dalam sidang skripsi  
munaqosah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas  
Islam Negeri Raden Intan Lampung

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
**Dr. Tontowi Jauhari, M.M**  
NIP. 197009141997031002

  
**Mulyadi S.Ag. M.Ag**  
NIP. 197403261990031002

**Mengetahui**

**Ketua jurusan Manajemen dakwah**

  
**Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, S.Sos., M.Sos.I**  
NIP. 197010251999032001





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN  
LAMPUNG**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

*Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung 35131 Telp. 0721 703260*

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DALAM UPAYA MENINGKATKAN SUMBER DAYA MANUSIA PADA YAYASAN ATS-TSAQIB PRINGSEWU** disusun oleh **Rahmat Mukhtarifin NPM: 1641030173** Program Studi: **Manajemen Dakwah** telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada hari/tanggal: **Rabu, 28 September 2022**

**TIM PENGUJI**

**Ketua : Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, S.Sos. M.Sos.I** 

**Sekretaris : Rouf Tamimi, MPd.I** 

**Penguji I : Badarudin, S.Ag. M.Ag** 

**Penguji II : Dr. Tontowi Jauhari, M.M** 

**Penguji Pendamping : Mulyadi, S.Ag. M.Ag** 

Mengetahui  
Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung



**Dr. M. M. Syukur, M.Ag**

11011995031001

## MOTTO

رَابِعٌ وَمَنْ كَانَ يَوْمُهُ مِثْلَ أَمْسِهِ فَهُوَ مَعْبُودٌ وَمَنْ كَانَ يَوْمُهُ شَرًّا مِنْ أَمْسِهِ فَهُوَ مَلْعُونٌ

مَنْ كَانَ مَلْعُونٌ فَهُوَ أَمْسِهِ مِنْ أَمْسِهِ فَهُوَ

Artinya, “Siapa saja yang hari ini lebih baik dari hari kemarin, maka ia (tergolong) orang yang beruntung. Siapa saja yang hari ini sama dengan hari kemarin, maka ia (tergolong) orang yang merugi. Siapa saja yang hari ini lebih buruk dari hari kemarin, maka ia orang yang dilaknat (celaka).”  
(HR Al-Hakim).



## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT serta rasa bangga,

kupersembahkan skripsi ini sebagai tanda bukti dan cinta kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak dan Ibu Siti Rumiwati yang penuh keikhlasan, kesabaran serta perjuangan dalam membimbing dan mendidik saya agar menjadi seseorang yang lebih baik di dunia dan diakhirat, yang selalu mendoakan dan mengingatkan demi keberhasilan saya, serta yang selalu memberi kasih sayang, nasihat juga semangat bagi masa depan yang lebih baik sedari kecil hingga sekarang.
2. Untuk adik ku yang kusayangi Resty Wahyuningsih, Fadhilah Khoiriyah, Husnul Khalifah, dan Rofif Adzki Al-Ghifari, terimakasih sudah menjadi sosok penyemangat baru bagi hidupku.
3. Untuk Istriku tersayang Anisa Mahda Elsara, terimakasih telah hadir dikehidupanku dan menjadi penyemangat baru dalam mendukung penyelesaian skripsi ini.
4. Para pendidik saya bapak/ibu dosen di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, terimakasih atas bimbingan dan ajarannya sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan S1 ini dengan baik serta melihat dunia dengan ilmu yang sudah diberikan.
5. Untuk seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan dan dorongan agar saya bisa menyelesaikan pendidikan ini.
6. Untuk sahabat dan teman-temanku terkasih Muhammad Rifki, Muhammad Solihin, Novi Sabila, Ahmad Hafiz Ubaidillah, Rahmat Fadly, Mufrody, Rizwandi Bahriansyah, Yogi Rizmartando
7. Teman-teman seperjuanganku MD A,B,C dan D angkatan 2016 khususnya kelas C atas kebersamaan dan kerukunannya. Semoga kita dapat terus menjadi saudara.
8. Teman-teman seperjuangan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan KPI, PMI, BKI angkatan 2016.



9. Untuk BMT Adzkiyah khidmatul Ummah; bapak Andy Willys, mbak siska, mbak hermi, mas edi terimakasih sudah menerima dan mengizinkan saya serta memberikan saya wawasan untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Almamater tercinta, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung



## RIWAYAT HIDUP

Rahmat Mukhtarifin, lahir di Tambahrejo pada tanggal 10 Oktober 1995 merupakan anak pertama dari lima bersaudara dari pasangan Bapak Ahmad Wiharja dan Ibu Siti Rumiwati.

Riwayat pendidikan penulis dimulai dari Pendidikan Dasar di SD Negeri 2 Tambahrejo tahun 2001 dan lulus tahun 2007, kemudian melanjutkan pendidikan Menengah Pertama di SMP Negeri 2 Gadingrejo tahun 2007 dan lulus tahun 2010, kemudian melanjutkan pendidikan Menengah Atas di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Pringsewu tahun 2010 dan lulus tahun 2013. Dan melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dengan program studi Manajemen Dakwah angkatan 2016.

Riwayat organisasi yang pernah di ikuti penulis di samping menempuh pendidikan yakni, selama menempuh pendidikan Menengah Pertama Penulis mengikuti kegiatan ekstrakurikuler Rohani Islam (ROHIS), dilanjutkan Pendidikan Menengah Atas di MAN Pringsewu penulis mengikuti kegiatan ekstrakurikuler Arabic Club, Menjabat Ketua MPK pada tahun 2011-2012, menjadi bagian berdirinya PIK Gesper MAN Pringsewu. Selama menjadi mahasiswi UIN Raden Intan Lampung penulis mengikuti kegiatan di UKMF Dakwah Futsal Club (DFC) sebagai staff perekrutan mahasiswa pada tahun 2019.

Bandar Lampung, 22 Juni 2022  
Yang Membuat,

Rahmat Mukhtarifin

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'alamin, puji syukur kepada Allah Swt atas segala nikmat yang telah diberikan kepada penulis. Selama menempuh pendidikan penulis dapat merasakan nikmatnya pembelajaran, ilmu dan pengalaman yang tidak lain atas berkat rahmat dan karuniaNya. Shalawat serta salam selalu turcurah limpahkan kepada Nabi Muhammad Saw, sebagai Rosul utusan Allah yang telah membawa kebenaran bagi umat manusia dengan kemuliaan akhlaknya.

Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, tidak terlepas dari dukungan pihak-pihak yang terlibat, yakni kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Bapak M. Husaini, ST., MT selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah.
3. Bapak Dr. Tontowi Jauhari, MM selaku Pembimbing Akademik I dan Bapak Mulyadi, S. Ag, M.Sos.I selaku Pembimbing Akademik II, yang telah sabar membimbing dan mengarahkan kami dalam proses penelitian hingga terselesaikan.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dan dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang telah memberikan kami ilmu dan pembelajaran selama proses perkuliahan.
5. Pimpinan dan Staff Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah merawat dan menjaga buku-buku, skripsi-skripsi dan lainnya yang dijadikan sumber referensi untuk mahasiswa.
6. Staff, karyawan dan karyawan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan pelayanan administrasi kepada para mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
7. Bapak Aris Munandar, M.Pd. selaku Kepala Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu beserta jajarannya yang telah memberikan izin untuk penelitian di Yayasan Ats-Tsaqib.

8. Para wali santri, ustads dan ustadzah Yayasan Ats-Tsaqib, atas bantuan dan kerjasamanya dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Temen-temen seperjuangan, Manajemen Dakwah angkatan 2016 dan terkhusus kelas C.
10. Keluarga besar UKMF Dakwah Futsal Club.
11. Kawan-kawan KKN 221 desa Sumbermulyo, Kec. Sumberejo, Kab. Tanggamus 2019.
12. Almamater UIN Raden Intan Lampung tercinta yang akan selalu ada dalam hati, yang sudah banyak menyimpan berjuta kenangan dan pengalaman serta pengajaran berharga yang tak dapat terlupakan
13. Rekan-rekan yang memberikan bantuan dan dukungan yang tidak dapat di sebutkan satu persatu, semoga silaturahmi kita tetap terjalin. Dan semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga silaturahmi tetap terjaga.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan pembelajaran dan pengalaman selama penulis menempuh pendidikan tinggi di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Dan juga penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini, yang tidak bisa penulis balaskan satu persatu. Atas kebaikan yang telah diberikan, semoga Allah Swt balas kebaikan kalian dengan kebaikan pula. Aamiin.

Bandar lampung, 22 Juni 2022  
Penulis,

Rahmat Mukhtarifin



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Penegasan Judul.....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	6
C. Latar Belakang Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	12
E. Fokus Penelitian .....	13
F. Tujuan Penelitian .....	13
G. Manfaat Penelitian .....	13
H. Metode Penelitian .....	14
1. Pendekatan Penelitian.....	14
2. Metode Penelitian.....	14
3. Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	15
4. Teknik Pengumpulan Data .....	16
5. Teknik Analisis Data.....	17

### **BAB II TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN SUMBER DAYA MANUSIA**

A. Total Quality Management.....	19
1. Sejarah Total Quality Management.....	20
2. Definisi Total Quality Management .....	21
3. Model pengembangan Total Quality .....	29
4. Penerapan Total Quality Management .....	34
B. Sumber Daya Manusia .....	37
1. Pengertian Sumber Daya Manusia .....	37
2. Ruang Lingkup Sumber Daya Manusia .....	39

3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	43
C. Tinjauan Pustaka.....	43

**BAB III YAYASAN ATS-TSAQIB DAN SUMBER DAYA  
MANUSIA**

1. Profil Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu .....	45
2. Sejarah Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu.....	45
3. Struktur kepengurusan Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu .....	46
4. Visi Dan Misi Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu .....	47
5. Kurikulum Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu .....	47
6. Sarana Dan Prasarana Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu .....	48
7. Sarana Dan Prasarana Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu .....	49
8. Metode Pembelajaran Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu .....	49

<b>BAB IV PERENCANAAN DAKWAH TERHADAP PELAKSANAAN IBADAH PADA ROHIS DI SMA NEGERI 1 KOTAGAJAH LAMPUNG TENGAH.....</b>	<b>51</b>
---	-----------

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	57
B. Saran .....	59

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. kondisi gedung dan ruang belajar santri.....	48
Tabel 2. Jumlah Tenaga Pengajar Yayasan Ats-Tsaqib .....	49



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul “Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) Pada Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu”. Untuk menghindari kesalahan dalam memahami judul ini, maka perlu dijelaskan beberapa hal yang terdapat dalam judul skripsi tersebut.

Menurut pendapat J. Paul Peter dan James H. Donnelly, Jr., *total quality management* merupakan komitmen organisasi untuk memuaskan pelanggan dengan secara berkelanjutan memperbaiki setiap langkah dan proses bisnis yang terkait dengan penyampaian barang atau jasa.<sup>1</sup>

Pengertian lain dari Stephen P. Robbins, *total quality management* merupakan pencapaian kepuasan pelanggan secara konstan melalui perbaikan secara berkelanjutan dari semua proses organisasional.<sup>2</sup>

Sementara itu, Prof. Dr. Wibowo menyimpulkan di dalam bukunya bahwa *total quality management* adalah suatu strategi organisasi untuk memberikan komitmennya pada peningkatan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan memperbaiki proses organisasional.<sup>3</sup>

Berdasarkan pemaparan para pakar diatas, dapat disimpulkan bahwa *total quality management* adalah strategi organisasi untuk memperbaiki barang maupun jasa yang menjadi masukan organisasi dan memperbaiki semua proses penting yang ada di dalam organisasi dalam upaya memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan sebagai konsumen untuk menghadapi tuntutan pada masa kini dan masa yang akan datang. *Total quality management* tidak hanya diterapkan dalam organisasi bisnis saja, karena pada dasarnya *total quality management* merupakan srategi organisasi diberbagai bidang bahkan termasuk dalam

---

<sup>1</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Depok: Rajawali Pers, 2017).

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> *Ibid*



organisasi pendidikan yang perlu dilakukan perbaikan secara bertahap untuk menghadapi perubahan-perubahan jaman.

Menurut Storey (1995), manajemen sumber daya manusia adalah pendekatan yang khas, terhadap manajemen tenaga kerja yang berusaha mencapai keunggulan kompetitif melalui pengembangan strategi dari tenaga kerja yang mampu dan memiliki komitmen tinggi dengan menggunakan tatanan kultur yang integrated, structural, dan teknik-teknik personel.<sup>4</sup>

Flippo mengemukakan pendapat berikut, manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan, pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai tujuan individu, organisasi, dan masyarakat.<sup>5</sup>

Pendapat Prof. Dr. Soekidjo Notoatmodjo dalam bukunya, manajemen sumber daya manusia adalah sebagai penarikan atau *recruitment*, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan individu maupun perusahaan.<sup>6</sup>

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa, manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan dan pengakuan terhadap pentingnya tenaga kerja dalam organisasi, dan pemanfaatan tenaga kerja tersebut dalam berbagai fungsi dan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia bersifat khusus karena dalam hal ini yang diatur dan dikelola adalah manusia sehingga keberhasilan dan kegagalan organisasi akan mempunyai dampak yang sangat luas. Maka, manajemen sumber daya manusia diperlukan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna dan hasil guna sumber daya manusia dalam sebuah organisasi secara efektif.

Dalam upaya meningkatkan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi, pengembangan sumber daya manusia

---

<sup>4</sup> Syafaruddin Alwi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta : BPFE, 2012).

<sup>5</sup> Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009).

<sup>6</sup> *Ibid*

merupakan keharusan dalam setiap level organisasi. Pengembangan dilakukan agar para pegawai dapat melaksanakan tugas yang diberikan dengan memuaskan. Maka, para pegawai memerlukan pelatihan tentang berbagai segi tugas yang dipercayakan kepada mereka.<sup>7</sup> Para pegawai yang sudah berpengalaman pun selalu memerlukan peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karena selalu ada cara yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan maupun kualitas sumber daya manusia yang ada didalam organisasi itu sendiri.

Dalam penerapan *total quality management* terdiri dari dua tahap yaitu,

1. Perencanaan dan pelaksanaan upaya perbaikan awal serta menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan *total quality management* dengan melakukan penjadwalan dan pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan.
2. Pelaksanaan perbaikan kualitas secara berkelanjutan dengan mengadakan modifikasi pada sistem budaya, sistem teknis, dan struktur kewenangan dalam organisasi.<sup>8</sup>

Pendidikan dan pelatihan merupakan upaya organisasi untuk mengembangkan sumber daya manusia yang dimiliki, terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia serta pemahaman tugas yang akan diberikan.

Pendidikan didalam suatu organisasi adalah suatu proses pengembangan kemampuan ke arah yang diinginkan oleh organisasi. Pendidikan pada umumnya berkaitan dengan mempersiapkan tenaga yang diperlukan oleh suatu organisasi, pendidikan lebih mengarah kepada pengembangan kemampuan

---

<sup>7</sup> Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1994).

<sup>8</sup> OpCit.

umum karena pada akhir pendidikan pada umumnya memperoleh ijazah atau gelar.

Pelatihan adalah bagian dari proses pendidikan, yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan atau keterampilan khusus seseorang atau kelompok orang. Pelatihan berkaitan dengan peningkatan kemampuan tenaga kerja yang sudah menduduki suatu pekerjaan atau tugas tertentu. Dalam pelatihan ditekankan pada tugas yang harus dilaksanakan. Karena pendidika berorientasi pada pelaksanaan tugas serta keterampilan pada umumnya bagi mereka yang sudah bekerja, maka jangka waktu pelatihan biasanya relative lebih cepat daripada pendidikan.<sup>9</sup>

Pendidikan dan pelatihan dianggap penting karena merupakan salah satu bentuk investasi. Oleh karena itu bagi setiap organisasi yang ingin meningkatkan kualitasnya, maka pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kerjanya harus dilakukan dan memperoleh perhatian yang besar. Pada dasarnya pendidikan dan pelatihan tidak hanya bermanfaat bagi tenaga kerja yang bersangkutan melainkan menjadi keuntungan tersendiri bagi sebuah organisasi. Karena dengan meningkatnya kemampuan para tenaga kerja akan meningkatkan kualitas dan produktifitas kerja, dan apabila kualitas dan produktifitas meningkat berarti organisasi yang bersangkutan akan memperoleh keuntungan.

Upaya meningkatkan kualitas merupakan persoalan yang menjadi tugas berat. Menjadi lebih sulit apabila pelanngan mengubah persepsinya, perubahan gaya hidup dan kondisi ekonomi secara drastic dapat mengubah persepsi pelanggan. Pelanggan sekarang lebih menyukai kualitas, produk atau jasa yang diberikan kepada pelanggan dengan kualitas tinggi mendapatkan pasar yang lebih baik daripada yang berkualitas sedang ataupun rendah. Kemampuan bersaing organisasi melalui sumber daya manusia memberikan peran orang dalam perusahaan

---

<sup>9</sup> *Ibid*

untuk selalu melakukan peningkatan kualitas dan inovasi baik terhadap proses, sistem, maupun produk barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan diharapkan mampu mempertahankan, meningkatkan atau memperluas pasar dibandingkan para pesaingnya.

Jadi, suatu lembaga sudah tentu mempunyai visi dan misi untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan membutuhkan manajemen yang baik dan benar. Keberhasilan dan kesuksesan suatu lembaga ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Suatu organisasi akan berhasil dan efektif apabila didalamnya memiliki kinerja yang baik dan ditopang oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Peran itu diukur dari kualitas kontribusinya terhadap pencapaian misi dan tujuan perusahaan.

Berdasarkan penegasan judul diatas, maka yang dimaksud judul “Penerapan *Total Quality Management (TQM)* Dalam Upaya Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) Pada Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu” adalah suatu upaya yang dilakukan oleh pengurus Yayasan Ats-Tsaqib kabupaten Peingsewu dalam proses pengelelolaan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berada didalam organisasi baik tenaga pegajar, staf tata usaha, pemilik yayasan maupun para santri secara berkesinambungan sesuai dengan konsep *Total Quality Management* yang telah dilaksanakan sehingga mampu menjawab tantangan dari masukan dan memenuhi kebutuhan masyarakat/para wali murid Yayasan Ats-Tsaqib. Sehingga wali murid beranggapan bahwa menyekolahkan para putra dan putrinya di Yayasan Ats-Tsaqib adalah keputusan yang sangat tepat.



## B. Alasan Memilih Judul

Adapun yang menjadi alasan penulis dalam memilih judul penelitian antara lain :

### 1. Alasan Objektif

Peneliti menjadikan Yayasan Ats-Tsaqib sebagai objek karena yayasan tersebut merupakan salah satu yayasan cukup diminati di Kabupaten Pringsewu, yang dalam prosesnya baik dalam proses belajar maupun dalam proses infrastruktur terus berupaya untuk meningkatkan kualitasnya terhadap para wali santri dan persepsi masyarakat. permasalahan menarik untuk diteliti karena sesuai dengan judul penulis yang berbasis manajemen

### 2. Alasan Subjektif

Penelitian ini sesuai dengan jurusan Manajemen Dakwah disamping itu lokasi penelitian juga terjangkau dan mudah mendapatkan data dilapangan serta tersedia literatur yang dapat dijadikan referensi dalam penelitian ini baik dari skripsi terdahulu, jurnal, dan sebagainya untuk membahas penelitian ini.

## C. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi yang kini dihadapi menimbulkan dampak tersendiri terhadap kondisi perekonomian pada seluruh lapisan masyarakat dunia usaha. Sebagai konsekuensinya harus siap menghadapi perkembangan dan tuntutan era global tersebut secara bijak dan jeli, sebab jika tidak maka bukan saja tidak dapat memberikan keuntungan dari perkembangan tersebut tetapi justru lebih buruk dampaknya yakni akan tersingkir oleh kemajuan dan tuntutan globalisasi.

Kondisi ini yang menyebabkan produsen berupaya mengembangkan konsep-konsep strategi yang akan diterapkan sehingga nantinya diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memecahkan masalah sehubungan perubahan lingkungan yang semakin dinamis. Langkah mutlak yang harus disiasati yaitu dengan meningkatkan kualitas. Dengan kondisi demikian kita tidak dapat berlindung dibalik kebesaran nama, kedekatan

informal dan mentalitas sejenisnya melainkan harus ikut menghadapi persaingan yang makin tajam tersebut.

Upaya untuk memenangkan persaingan itu tidak lain adalah mengharuskan kita untuk meningkatkan kualitas kemampuan untuk bersaing dengan pihak-pihak lain secara objektif. Dengan demikian mengharuskan kita untuk berfikir dan bertindak secara dewasa dengan melihat kenyataan secara wajar dan tidak berlindung di balik kekuatan tertentu.

Salah satu tantangan yang dihadapi oleh organisasi/perusahaan penyedia jasa maupun produk adalah tuntutan masyarakat/pelanggan akan kebutuhan jasa dan produk yang semakin beragam dan meningkat seiring dengan laju perkembangan, sehingga peningkatan mutu dan kualitas pada suatu organisasi kini menjadi prioritas utama guna untuk memberikan kepuasan yang maksimal terhadap masyarakat/pelanggan sesuai dengan yang mereka butuhkan baik secara efektif maupun efisien. Karena itu standar mutu pelayanan, produk/jasa menjadi perhatian penuh bagi setiap organisasi/perusahaan, hal tersebut dapat di ukur dengan berbagai cara salah satunya dari tingkat kepuasan masyarakat/pelanggan dalam menerima pelayanan, jasa maupun produk.

Manajemen berasal dari bahasa Inggris, *management* yang berarti ketatalaksanaan, kata pemimpin dan pengelolaan. Artinya manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.<sup>10</sup>

Manajemen dalam perspektif Islam memiliki dua pengertian, yaitu sebagai ilmu dan aktifitas, yang mana manajemen dipandang sebagai salah satu ilmu umum yang tidak berkaitan dengan nilai. Sedangkan sebagai aktivitas ia terkait pada aturan syara', nilai-nilai Islam.

Jadi adanya fungsi dalam manajemen mengarahkan kita kepada kegiatan yang teratur dan tertata dalam pencapaian tujuan, yaitu dengan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan

---

<sup>10</sup>M.Munir,Wahyu Ilahi, *manajemen dakwah*, (Jakarta: fajar Interpratama Ofset, 2009)

pengawasan dengan diterapkan fungsi tersebut sangat membantu kita untuk tercapainya tujuan tersebut. Fungsi manajemen tersebut ialah untuk meningkatkan usaha terhadap perkembangan suatu lembaga atau organisasi, baik dari segi kualitas jasa maupun produk dengan melalui proses manajerial pada tataran sumber daya manusia yang ahli untuk meningkatkan kinerja dalam lembaga atau organisasi sehingga eksistensi akan dapat terus terjaga serta mampu bersaing samapi pada taraf yang lebih tinggi.<sup>11</sup>

Berbagai pendekatan telah diciptakan untuk menunjang hal tersebut salah satunya yaitu dengan penerapan *Total Quality Management* yang berfokus pada berbagai aspek, bukan hanya sekedar manajerial organisasi, akan tetapi lebih menekankan kepada orientasi pelanggan, mengedepankan kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap karyawan atau pegawai, manajemen berbasis fakta dan analisis, kepemimpinan yang demokratis, serta evaluasi dan perbaikan secara berkesinambungan. *Total Quality Management* merupakan pendekatan peningkatan mutu yang berorientasi pada berbagai proses salah satunya seperti peningkatan mutu dan kualitas sumber daya manusia berbasis pelanggan atau masyarakat guna untuk memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Penerapan *Total Quality Management* yang efektif dapat memberikan dampak yang besar terhadap sumber daya manusia dan perusahaan. Sebaliknya penerapan yang belum matang akan memberikan kegagalan pada proses perbaikan mutu dan kualitas.

Tujuan *Total Quality Management* adalah membentuk organisasi yang di dalamnya terdapat orang-orang terbaik di bidangnya. Untuk mewujudkan hal itu dalam sebuah lembaga atau organisasi dibutuhkan berbagai dukungan internal, seperti peran manajer dalam mengambil keputusan, keikutsertaan pegawai dalam menyelesaikan masalah-masalah organisasi dan memiliki keterampilan untuk memecahkan masalah tersebut

---

<sup>11</sup> Malayu Hasibuan, S.P, *Manajemen Dasar, Pengertian Dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009)

sebagai bagian dari peningkatan mutu dan kualitas, serta visi misi lembaga atau organisasi yang jelas dan diharapkan mampu memberikan pengaruh besar terhadap perkembangan dan kemajuan lembaga atau organisasi secara efektif dan efisien.<sup>12</sup>

Seseorang harus mengerjakan sesuatu dengan sungguh-sungguh dan teliti, yang dalam ajaran Islam disebut *itqan*, tidak sesetengah-setengah separuh hati, sehingga pekerjaan dapat rapi, indah, tertib, dan berkesesuaian antara yang satu dengan yang lainnya. Maka oleh karenanya, dilihat dari konteks pengelolaan upaya peningkatan kualitas dalam Islam, persoalan dapat dikatakan berkualitas jika menebarkan manfaat kebajikan, walaupun kepada dirinya sendiri (lembaga pendidikan itu sendiri), ataupun selain dirinya (*stakeholder* dan pelanggan).

Sebagaimana organisasi industri, organisasi jejaring sekolah terpadu memiliki pelanggan dari hasil didik. Adapun *costemers* tersebut merupakan internal pelanggan tersebut, yaitu pemakai dan pengguna dalam rangkaian pelaksanaan hasil, dan eksternal pelanggan, yaitu pemakai hasil akhir atau produk lulusan dari proses yang terjadi. Pada institusi pendidikan atau sekolah Islam bisa dikelompokkan menjadi institusi produksi yang terhormat karena mengemban misi ganda, yaitu profit sekaligus sosial. . Misi profit yaitu, guna mendapatkan laba, ini bisa dikatakan memiliki tujuan untuk meneruskan estafet dan memasukan nilai-nilai tertinggi. Orientasi berikutnya adalah akan dapat diperoleh secara tertinggi jika institusi pendidikan berbasis keislaman tersebut mendapatkan sumber pokok *human capital* dan *social capital* yang mencukupi dan memiliki status yang berdaya guna dan tepat guna yang tinggi pula.

Lembaga pendidikan Islam sebagai wadah proses penanaman nilai-nilai pendidikan Islam sekaligus pemegang amanat pendidikan nasional pun bermasalah dengan mutu, banyaknya lulusan lembaga pendidikan Islam yang tidak berprestasi dan kurang tertanamnya nilai-nilai Islami menjadi bukti mutu lembaga pendidikan Islam belum sesuai harapan,

---

<sup>12</sup> Gaspersz, Vincent, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 2003).



dalam upaya perbaikan memerlukan *total quality mangjement* (TQM) dalam rangka menjamin lulusannya sesuai dengan tujuan visi dan misi lembaga pendidikan Islam.

Sistem manajemen terpadu pendidikan dalam sekolah Islam terpadu merupakan kegiatan yang berkesinambungan, sistematis, dan integratif. Kegiatan proses itu diawali dari perencanaan, strukturisasi, pergerakan, sampai kepada *mutaabaah* atau evaluasi yang seluruhnya senantiasa dilandasi dengan *hasanah* Islam, untuk manajemen demikian dapat secara langsung memiliki kode etik secara material dan spiritual. Manajemen mutu dalam Islam salah satu perwujudan dari nilai-nilai kebaikan dalam Islam, yaitu perbuatan mulia untuk seluruh urusan diakibatkan Allah sudah mengirimkan hal-hal yang terbagus untuk makhluknya dengan beragam kenikmatan yang diberikannya dan diharamkan melakukan kerusakan dalam bentuk apapun. Seorang manajer atau *top leader* disekolah Islam wajib berupaya secara sungguh-sungguh dan *istiqomah* terhadap upaya-upaya dan bukti nyata yang berkualitas atau yang terbaik, sejalan dengan nilai-nilai ihsan yang ada.

Di bidang ranah pendidikan, bahwa manajemen mutu pendidikan merupakan satu konsep manajemen modern yang berusaha untuk memberikan respons secara cepat dan cermat pada seluruh institusi pendidikan, baik yang didorong oleh semangat dari luar maupun internal sebuah organisasi. Pendekatan manajemen tradisional menekankan tujuan lembaga usaha memaksimalkan keuntungan atau kesejahteraan para pemiliknya, sedangkan manajemen dalam memberikan kebutuhan pengguna atau pembeli yang memiliki mutu sehandal mungkin.

*Total quality management* sistem pendidikan yang diterapkan disekolah pemula dan jenjang berikutnya adalah satu proses pengelolaan untuk mengarahkan, dan mengendalikan unit pendidikan serupa dengan kebijakan, target, planing dan tata kelola mutu, serta keberhasilannya dengan berkelanjutan. Sistem penjaminan kualitas pendidikan dinyatakan bahwa kualitas pendidikan merupakan tahapan kecerdasan kehidupan bangsa

yang dapat diperoleh dari implementasi sistem pendidikan nasional.

Oleh karenanya, penjaminan mutu merupakan satu sistem dalam manajemen mutu. Tolak ukur dan orientasi utama dari sistem manajerial mutu adalah menjamin mutu pada setiap tahapan dilembaga pendidikan atau sekolah, yaitu input, proses, dan output dari pengelolaan sekolah. Apabila terjadi kekeliruan atau ketidak tercapaian pada input dan proses pengelolaan manajemen pendidikan, pelaku pendidikan harus segera melakukan perbaikan sehingga pelaksanaan kegiatan dan keberhasilan pendidikan dapat lebih optimal..

Yayasan Ats-Tsaqib pringsewu merupakan suatu lembaga atau organisasi yang bergerak di bidang pendidikan muatan lokal pesantren, dengan program pendidikan menghafal Al-Qur'an terhadap lafadz-lafadz Al-Qur'an dengan hafalan yang kuat untuk memudahkan dan menghindarkannya setiap menghadapi berbagai masalah kehidupan yang akan datang, yang mana Al-Qur'an senantiasa ada dan hidup di dalam hati sepanjang waktu sehingga memudahkan untuk menerapkan dan magamalkannya dalam kehidupan sehari-hari. Sehingga pengelola mampu mendesain pendidikan Tahfidzul Qur'an sesuai dengan karakteristik dakwah ahlussunnah wal jamaah. Target hafalan santri disepakati minimal 1 juz per tahun ajaran sehingga diharapkan selama 6 tahun belajar mendapatkan hafalan minimal 6 juz.

Dalam kurun waktu yang relatif singkat yaitu selama 4 tahun, Yayasan Ats-Tsaqib sudah menjadi lembaga yang terkenal di Kabupaten Pringsewu. Hal itu terjadi karena salah satu murid terbaik dari Yayasan Ats-Tsaqib pada tahun 2017 dan 2019 mampu mewakili Provinsi Lampung dalam ajang Hafidz Qur'an Indonesia yang disiarkan setiap bulan Ramadhan di RCTI. Dalam waktu tersebut banyak kalangan masyarakat yang berada di Pringsewu dan sekitarnya merasa berminat untuk memasukkan putra-putrinya di Yayasan Ats-Tsaqib. Terbukti ketika penerimaan siswa baru, Yayasan Ats-Tsaqib mengalami kenaikan siswa baru setiap tahunnya. Para tenaga pengajar dituntut untuk berkomitmen dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Yang telah dicapai sebelumnya merupakan suatu bukti bahwa manajerial yang baik mampu menghasilkan sumber daya manusia yang mampu bersaing.

Berdasarkan observasi awal di Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu penulis melihat bahwa kinerja kepala Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu memiliki kinerja kepala pesantren berjalan efektif dan berkopetens dalam meningkatkan mutu pendidikan hal ini di buktikan antara lain kepala pesantren mensupervisi terhadap guru-guru ( ustad / ustazah ) yang mengajar secara menyeluruh ke semua kelas di Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu, sistem input, proses, dan ouput semua berjalan standar, seperti yang di harapkan oleh konsumen. Akan tetapi masih banyak permasalahan- permasalahan yang timbul di pesantren tersebut seperti lokasi Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu yang kurang strategis sehingga mengganggu proses belajar mengajar, kurang sarana dan prasarana contohnya buku, media pembelajaran yang kurang memadai untuk memenuhi keberlangsungan belajar mengajar, bangunan yang kurang layak, pentilasi ruangan yang kurang, untuk melakukan transfer ilmu antara ustad / ustazah kepada santri. Akan tetapi pengelolaan *total quality manajemen* di Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu berjalan baik sehingga kualitas mutu pendidikan berjalan sesuai dengan standar dan mengikuti kurikulum pendidikan.

Dengan ini, penulis tertarik mengkaji mengenai hubungan antara *Total Quality Management* dalam upaya meningkatkan sumber daya manusia. Dalam hal peningkatan sumber daya manusia tentu tidak hanya memaksimalkan sumber daya manusia saja namun lebih mementingkan *soft skill*. Sehingga sumber daya manusia yang dihasilkan mampu bersaing dimasa yang akan datang.

#### **D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah bagian terpenting dalam penulisan skripsi, dengan adanya rumusan masalah maka akan menjawab permasalahan dari latar belakang. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Penerapan *Total Quality*

*Management* dalam upaya meningkatkan Sumber Daya Manusia pada Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu?

#### **E. Fokus Penelitian**

Dalam penelitian ini, Penulis memfokuskan masalah pada “Penerapan *Total Quality Management* dalam upaya meningkatkan Sumber Daya Manusia pada Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu”.

#### **F. Tujuan Penelitian**

Tujuan adalah sebuah hasil yang ingin kita capai dalam sebuah hal, oleh sebab itu usaha harus disertakan tujuan agar tidak ada penyimpangan, maka tujuan penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Bagaimana Penerapan *Total Quality Management* dalam upaya meningkatkan Sumber Daya Manusia pada Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu dalam mendidik santri yang berkualitas sehingga para wali santri dapat merasakan kepuasan yang diberikan yayasan.

#### **G. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini dapat diilustrasikan sebagai berikut:

##### 1. Manfaat teoritis

Secara teori peneliti dapat memberikan manfaat secara teori terutama dibidang manajemen dakwah tentang pendekatan *Total Quality Management* sehingga pengelola yayasan mampu menjawab tantangan dari para wali santri.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Penulis

Menambah wawasan penulis mengenai pendekatan *total quality management* sebagai pedoman dalam memuaskan pelanggan untuk meningkatkan sumber daya yang ada sehingga mampu bersaing dikemudian hari.

###### b. Bagi Yayasan Ats-Tsaqib

Untuk meningkatkan kualitas sumber daya yang ada, baik staff, pengurus, tenaga pengajar, dan santri sebagai elemen penting dalam sebuah organisasi

pendidikan untuk selalu meningkatkan mutu pendidikan dan menghasilkan santri yang berkualitas.

## H. Metode Penelitian

### 1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif yang akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan bukan angka. Pendekatan ini merupakan penelitian yang berorientasi pada fenomena alam, karena metode ini bersifat mendasar, dengan meneliti secara langsung, karena pendekatan ini disebut *field study*. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari sebuah kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu. Spradley memberikan tiga elemen yang yang di namai “social situation” terdiri dari : tempat (place), pelaku (actors), dan aktivitas (activity), yang berinteraksi secara sinergis sehingga penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi.<sup>13</sup>

Pendekatan kualitatif yang penulis gunakan bersumber dari pandangan, tanggapan, informasi, konsep dan deskripsi informasi. Dengan cara menyaring data atau informasi yang masuk akal dalam situasi, aspek, dan bidang tertentu.

### 2. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah alat seleksi dan prosedur untuk melakukan penelitian. Untuk mencapai tujuan penelitian, peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif. Peneliti. Metode deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan hasil pengumpulan data yang dilakukan, penulis memilih metode deskriptif karena dapat menggambarkan secara detail tentang individu, kondisi, gejala atau kelompok tertentu.

---

<sup>13</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&*, (Bandung: Alfabeta, 2011)

Metode deskriptif juga dikenal dengan metode survey yaitu pengamatan yang berskala besar, yang dilakukan pada kelompok-kelompok manusia. Penelitian ini bertujuan, semata-mata untuk memberikan gambaran tentang sesuatu.<sup>14</sup>

### 3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

#### a. Jenis Penelitian

Dengan melihat dari jenis penelitian yang dilakukan penulis, maka penelitian menggunakan penelitian lapangan yaitu penelitian yang secara langsung terjun ke lapangan. Penelitian dilakukan di Yayasan Ats-Tsaqib kecamatan Gadingrejo kabupaten Pringsewu.

#### b. Sumber data

##### 1) Sumber data primer

Yaitu data yang dijadikan referensi pokok dalam penelitian ini yang diambil dari data lapangan seperti hasil wawancara dan observasi lapangan, serta sumber data lain seperti Pengurus Yayasan Ats-Tsaqib, Tenaga pengajar Ats-Tsaqib, santri Ats-Tsaqib dan para wali santri Yayasan Ats-Tsaqib Gadingrejo.

##### 2) Sumber data sekunder

Yaitu data yang dijadikan referensi tambahan dan pelengkap dalam penelitian berupa dokumentasi dan keterangan-keterangan lain. Data sekunder diperoleh dari referensi berupa buku, jurnal, skripsi terdahulu, internet dan media sosial yang membahas tentang *total quality management* dan sumber daya manusia.

---

<sup>14</sup> Kholidi S, *Metodologi Penelitian*, ( Bandar Lampung: Fakultas Dakwah, 2015)



#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah melukiskan dengan kata-kata secara cermat dan tepat apa yang diamati, mencatatnya, kemudian mengolahnya<sup>15</sup>. Oleh karena itu, peneliti harus berhati-hati dalam mengambil data apapun. Observasi yang digunakan yaitu dengan melakukan pengamatan langsung ketempat penelitian yaitu Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu untuk mendapatkan data yang relevan mengenai secara langsung obyek penelitian yaitu Penerapan *Total Quality Management*. Data dari hasil observasi ini guna mendukung data yang sesungguhnya dari hasil wawancara dan sebagainya.

b. Wawancara atau Interview

Suatu wawancara dapat disifatkan sebagai suatu proses interaksi dan komunikasi karena kemungkinan untuk memengaruhi dan menentukan hasil wawancara. Wawancara atau interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal, jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi<sup>16</sup>

Dalam observasi ini penulis melakukan pengamatan, perhatian, dan pengawasan untuk mengumpulkan data terhadap Obyek atau subjek secara seksama. Dengan teknik wawancara/interview penyusun mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan guna mendapatkan informasi mengenai upaya meningkatkan sumber daya manusia yang telah dilakukan baik jangka pendek maupun jangka panjang pada Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu.

c. Metode Dokumentasi

---

<sup>15</sup>Nasution, *Metode Research penelitian ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003)

<sup>16</sup>*Ibid*

Dokumentasi adalah metode mencari data berupa dokumen. Yaitu merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental, peraturan, kebijakan<sup>17</sup>. Dalam hal ini penulis mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan berupa catatan, buku absen tenaga pengajar, buku, brosur, dan agenda yang berada di Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu.

## 5. Teknik Analisis data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>18</sup>

Dalam hal ini penulis menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara :

### a. Reduksi data

Reduksi data adalah memilih konten utama, dengan memfokuskan pada konten yang lebih penting untuk menemukan tema dan pola, dan membuang konten yang tidak perlu. Data yang di perkecul akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data lebih lanjut.

### b. Penyajian data

Penyajian data merupakan alur kedua dalam kegiatan analisis data. Maka langkah selanjutnya, penyajian data dapat gambarkan dalam bentuk tabel atau grafik dan kemudian memberikan penjelasan naratif.

### c. Penarikan kesimpulan

---

<sup>17</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2011)

<sup>18</sup>*Ibid*,

Selanjutnya informasi yang telah tersusun memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari suatu kegiatan.

Penulis berusaha menggambarkan obyek penelitian dengan apa adanya sesuai dengan kenyataana dapun yang dijadikan objek penelitian, adalah data tentang Penerapan *Total Quality Management* dalam upaya meningkatkan Sumber Daya Manusia pada Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan tentang Penerapan *Total Quality* Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Untuk strategi kepemimpinan kepala Yayasan dalam meningkatkan Manajemen Mutu Terpadu ( TQM ) Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu menggunakan dua pola kepemimpinan, yaitu pola kepemimpinan demokratis dan pola kepemimpinan kharismatik. Pola kepemimpinan demokratisnya dituangkan dalam pembentukan sebuah kepanitiaan di setiap pelaksanaan kegiatan. Seperti pelaksanaan kegiatan rekrutmen/ penerimaan santri baru. Kepanitiaan ini bertujuan agar setiap kegiatan yang dilaksanakan dapat berjalan lancar dan sesuai dengan tujuan. Seperti kegiatan pelaksanaan penerimaan santri baru yang bertujuan untuk merekrut/ menerima sekaligus menyeleksi santri- santri yang akan masuk ke pesantren benar- benar calon santri yang berkualitas. Namun terlepas dari hal itu, dalam perekrutan tenaga pengajarnya sangat bertolak belakang dengan perekrutan santri barunya di Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu tidak diadakan perekrutan tenaga pengajar, melainkan yang ada hanya orang memasukan lamaran. dan pengasuh yayasan sendiri yang menguji dan memutuskan diterima atau tidak. Dengan kharisma yang dimiliki oleh seorang pengasuh Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu lingkungan dan masyarakat sekitar sebagian besar mendukung setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pesantren. Dalam hal ini hubungan antara pesantren dengan lingkungan dan masyarakat sekitar relative baik. Hubungan yang dilakukan adalah hubungan yang timbal balik/ saling menguntungkan dua pihak.

2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang di hadapi kepala Pesantren dalam meningkatkan manajemen mutu terpadu ( TQM ) di Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu, pengasuh yayasan juga menggunakan dua pola kepemimpinan di atas. Hal ini dituangkan dalam menghadapi dan menyelesaikan permasalahan-permasalahan para guru/asatidz, seperti dalam menjalankan rutinitas para guru dan bawahannya yaitu mulai dari diadakannya briving bagi guru-guru di setiap pagi hari 15 menit sebelum mengajar dan dilanjutkan dengan evaluasi oleh pengasuh pondok pesantren sendiri. dan dalam faktanya proses pembelajaran di Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu mengalami peningkatan yang cukup baik sehingga mampumciptakan santri yang intelektual, berkualitas dan berwawasan luas. Mengenai sistem pembelajaran yang ada di Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu lebih mengacu pada model pembelajaran para guru masingmasing, hal ini dikarenakan sarana dan fasilitas yang sudah memadai dalam pembelajaran yang lebih mementingkan keaktifan siswa dalam bidang studi tertentu. Jadi, disini tugas guru hanya memandu, mengarahkan dan mengawasi pembelajarannya saja dan siswa disini lebih proaktif dalam pembelajaran. Program pendidikan dan pengelolaan santri di Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu.dilakukan selama 10 jam, mulai dari jam 07.00 sampai jam 10.00 para santri belajar di pendidikan formalnya dan selebihnya mengikuti pelajaran pondok pesantren. Untuk profesionalisme para guru, di Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu memang belum sepenuhnya memenuhi standar mengajar, namun pengasuh yayasan sudah berusaha dengan mengadakan pemberdayaan bagi para tenaga pengajarnya yang belum sepenuhnya memenuhi standar untuk mengajar yaitu dengan mengikut sertakan mereka ke dalam kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan.
3. Untuk mengetahui upaya kepala pesantren mengatasi kendala dalam meningkatkan manajemen mutu terpadu (

TQM ) di Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu sama seperti untuk meningkatkan kualitas input dan kualitas proses pendidikan formalnya, dalam hal meningkatkan kualitas output pendidikan formalnya-pun masih menggunakan pola kepemimpinan demokratis yang berakar pada pola kepemimpinan kharismatik. Dengan adanya musyawarah guru, musyawarah wali kelas dan musyawarah orang tua murid serta melibatkan masyarakat setempat dalam menciptakan lulusan santri yang berkualitas dan berwawasan luas, itu mencerminkan bahwa pola dan karakter yang terpancar dari seorang pengasuh Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu tu adalah pola yang demokratis, yaitu pola yang membuat dan menjadikan santri-santri di Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu berkualitas dan berwawasan luas. Namun bila melihat sosok asli seorang pengasuh Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu yang mampu memikat masyarakat luas agar anak-anaknya mau belajar di Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu dan mampu menyatukan seluruh jajaran guru dan bawahannya agar patuh dan taat para segala perintahnya tanpa melakukan tindakan indisipliner, tentu tak lain itu karena pola kepemimpinan kharismatik seorang kyai, yaitu pola yang mampu menjadikan Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu bertahan dan berkembang dengan banyak pengikut dan santrinya sampai sekarang ini. Dan dalam faktanya pondok Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu, santri-santrinya dalam pendidikan formal lulus 100% dalam kurun waktu dua tahun ajaran terakhir dan santri-santrinya banyak yang mendapatkan prestasi dari berbagai macam kejuaraan dan perlombaan.

## **B. SARAN**

Melalui tulisan ini penulis ingin menyampaikan sumbang saran kepada berbagai pihak di antaranya:

1. Kepala Yayasan, untuk meningkatkan sistem manajemen mutu yang telah diterapkan, hendaknya kepala madrasah mempunyai inovasi dan kreasi, selalu berkoordinasi dan komunikasi kepada pihak-pihak terkait untuk menganalisa



kekuatan dan ancaman yang ada dengan analisa SWOT sehingga dalam menetapkan kebijakan akan mendapat dukungan yang positif dari segala pihak.

2. Hendaknya untuk meningkatkan kualitas input pendidikan, pengasuh Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu menciptakan suasana yang lebih demokratis lagi, agar setiap guru dan bawahannya dapat mengeluarkan inspirasi dan ideidenya serta mengekspresikan kreativitasnya untuk kemajuan dalam pendidikan. Karena dengan suasana demokratis akan tercipta pula suasana kerja yang nyaman dan saling membantu dalam menyelesaikan tugas-tugas demi kepentingan bersama.
3. Hendaknya untuk meningkatkan kualitas proses pendidikan, pengasuh Yayasan Ats-Tsaqib Pringsewu lebih kepada pemberdayaan tenaga pendidik dan tenaga pendidik hendaknya lebih meningkatkan fungsi-fungsi manajemen secara menyeluruh, dengan harapan, maksud dan tujuan agar dapat mencapai hasil yang lebih maksimal dalam pendidikan.
4. Hendaknya untuk meningkatkan kualitas output pendidikan, dengan kharisma yang dimiliki oleh seorang kyai, di padukan dengan pola-pola kepemimpinan yang di dalamnya mengandung unsur-unsur manajemen modern, jadi seorang pengasuh tidak terpaku dengan satu atau dua pola kepemimpinan saja, melainkan mampu menggabungkan dan mengkolaborasikan dari berbagai pola kepemimpinan.
5. Para Guru dan Karyawan hendaknya setiap tetap mempertahankan semangat kinerjanya sehingga mutu terjaga dan kepercayaan masyarakat tetap bertahan dan pada akhirnya masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
6. Komite yayasan, Keberadaan yayasan sebagai lembaga pendidikan atas ditengah-tengah masyarakat adalah sebuah amanat yang besar untuk dikembangkan secara profesional, dan dibina sesuai dengan tujuan yang utama. Maka dari itu komite serta yayasan hendaknya lebih

intensif dalam memantau dan menganalisa perkembangan Yayasan Ats-Tsaqib

7. Tingkatkan semangat belajar dalam mencapai prestasi yang optimal. Selalu berbakti kepada orang tua dan guru, perbanyak ibadah dan amal kebaikan, taati tata tertib sekolah semoga menjadi anak yang berhasil dan mendapat ilmu yang bermanfaat. Tetap Istiqomah di jalanNya.





## DAFTAR PUSTAKA

- Wibowo , 2017, Manajemen Kinerja, Depok: Rajawali Pers.
- Syafaruddin Alwi, 2012, Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta : BPFE,.
- Notoatmodjo, 2009, Pengembangan Sumber Daya Manusia, Jakarta: Rineka Cipta,.
- Sondang P. Siagian, 1994, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Bumi Aksara,.
- M.Munir,Wahyu Ilahi, 2009, manajemen dakwah, (Jakarta: fajar Interpratama Offset,.
- Malayu Hasibuan, S.P, 2009, Manajemen Dasar, Pengertian Dan Masalah, Jakarta: PT Bumi Aksara,.
- Gaspersz, Vincent, 2003, Total Quality Management, Jakarta: Gramedia Pustaka Umum,.
- Sugiyono, 2011, Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif , Bandung: Alfabeta,.
- Kholidi S, 2015, Metodologi Penelitian, Bandar Lampung: Fakultas Dakwah,.
- Nasution, 2003, Metode Research penelitian ilmiah, Jakarta: Bumi Aksara,.
- Sugiyono, 2011, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Bandung: Alfabeta,.
- Hani Handoko,1998, Manajemen, Yogyakarta: BPFE,.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 2004, Total Quality Management, Yogyakarta: Andi Offset,.
- Onisimus Amtu, 2011, Manajemen Pendidikan di Era Otonomi Daerah:Konsep,Strategi dan Implementasi, Bandung:CV Alfabeta,.
- Wibowo , 2017, Manajemen Kinerja, Depok: Rajawali Pers,.
- Aaron Paul M. Pineda, 2013, Total Quality Management In Educational Institutions: Influences On Customer Satisfaction, AMA International University: Bahrain,Vol. 3,.
- Toni Bush dan Mariane Coolman, 2012, Manajememn Mutu Kepemimpinan Pendidikan Yogyakarta: Diva Press,.
- Hadari nawawi, 2005, manajaemen strategic, Yogyakarta: Gadjah Mada Pers,.

Aminatul zahroh, 2014, Total Quality Management : Teori, Praktik  
Manajemen untuk Mendongkrak Mutu Pendidikan,  
Yogyakarta: Ar-Ruzz Media,.



